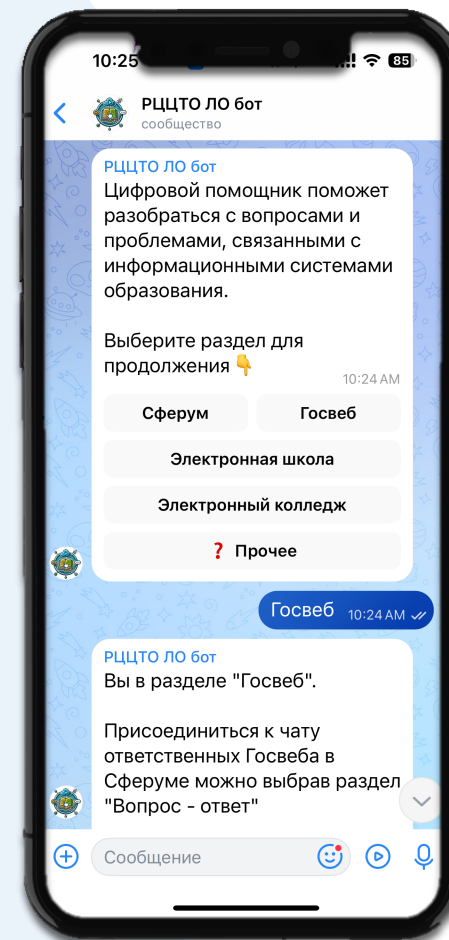


Центр

цифровой

трансформации

Цифровой помощник – чат-бот с искусственным интеллектом для поддержки образовательных процессов



Правительство
Липецкой
области



Министерство
образования
Липецкой области

Липецкая область - 2025



История возникновения проекта

ПРОБЛЕМА: Рост цифровизации создал новую нагрузку на систему поддержки

Взрывной рост появления новых цифровых сервисов:

- «Сферум», ФГИС «Моя школа», «Электронная школа», «Госвеб», УБ «ЦОК» и др.
- Педагоги и администрации должны были быстро осваивать новые платформы

Обращения сыпались со всех сторон:

- «Как сменить администратора в Электронной школе?»
- «Почему не загружается файл? Выдает ошибку!»
- «Как добавить новости на главную страницу сайта?»

В месяц — около 1000 таких обращений

ВЫВОД: Возникла необходимость в автоматизированном, мгновенном и умном решении



История возникновения проекта

ЦЕЛЬ

- **Повышение доступности и оперативности консультационной поддержки в сфере образования Липецкой области**

ЗАДАЧИ

- Автоматизировать обработку типовых запросов
- Внедрить круглосуточную поддержку на базе ИИ
- Снизить нагрузку на сотрудников отвечающие за цифровизацию образования (образовательное учреждение, муниципальный орган управления образованием, министерство образования)
- Повысить цифровую грамотность педагогов



Локальная область внедрения и обоснованность решения

Пилотное внедрение в системе образования Липецкой области

- **Целевая аудитория:** Педагоги и администрации общеобразовательных школ и колледжей Липецкой области
- **Ключевые платформы:** Первоначальный фокус на «Сферум» и «Госвеб» как наиболее проблемные

Обоснованность решения

- **Анализ:** Ручной разбор 500+ обращений выявил 80% типовых, повторяющихся вопросов

Выбор технологии: Чат-бот с ИИ — единственный вариант, обеспечивающий:

- Масштабируемость: возможность охвата всех пользователей
- Круглосуточность: поддержка 24/7
- Экономическую эффективность: минимальные эксплуатационные расходы
- Отечественные технологии: GigaChat

Ожидаемые и фактические показатели



< 5 минут

Время ответа на запрос

Ожидаемый результат

< 1 минуты

Фактический результат

Количество пользователей

580+

Удовлетворенность пользователей

95%



Ресурсные затраты

Стоимость разработки

0 руб.

Использованы внутренние ресурсы и компетенции

Обслуживание

900 руб.

в месяц

Статья расхода: облачный хостинг



Эффекты

Затраты на покупку лицензий

0₽

Время ответа на запрос

< 1 минуты

Фактический результат

Решение проблем в режиме реального времени

Все инструкции — в одном месте

Больше не нужно искать информацию по разным ресурсам и порталам. Чат-бот становится единым окном для методической поддержки

Уникальность проекта



Инновационность

- **Первый в регионе:** Уникальный для Липецкой области чат-бот, интегрированный в образовательную экосистему
- **Отечественный ИИ:** Применение технологии GigaChat для обработки естественного языка (NLP)
- **Гибкая архитектура:** Возможность быстрого подключения новых платформ и тем
- **Самообучаемость:** База знаний постоянно пополняется на основе анализа новых обращений

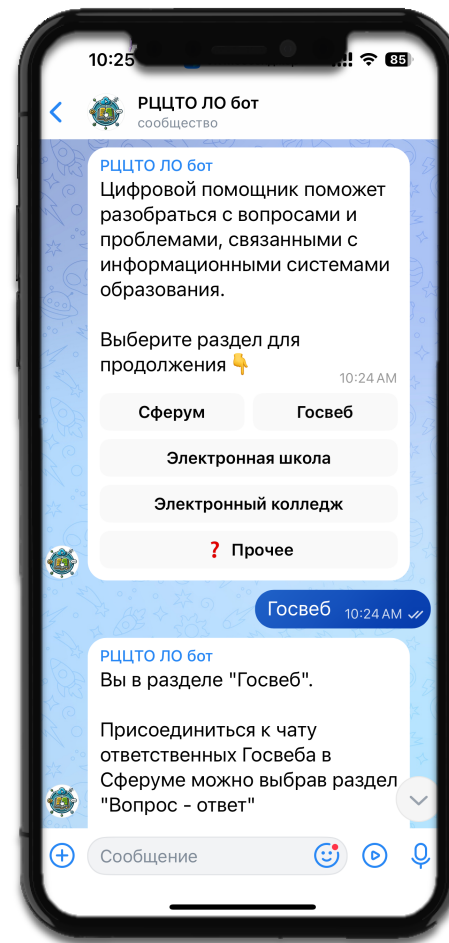
Уникальность проекта

- 1 Разработано специально для образовательных учреждений с учетом их потребностей (на основе обратной связи от педагогов и администраций)
- 2 Полностью отечественное решение
- 3 На протяжении использования системы эксплуатация без единого сбоя

Итоги реализации



- **Первый в регионе:** Уникальный для Липецкой области чат-бот, интегрированный в образовательную экосистему
- **Запущено в пром. эксплуатацию:** Ноябрь 2024 года
- **Охват пользователей:** 580 педагогов и представителя администрации
- **Создана метод. база:** 50+ инструкций
- **Обработано обращений:** 700+ в месяц автоматически, без участия человека
- **Удовлетворенность:** 95% положительных отзывов



Интерфейс чат-бота

Перспективы развития



Интеграция с Национальным
мессенджером МАХ



Внедрение чат-бота в рабочие чаты по информационным
системам

Центр

цифровой

трансформации



Спасибо за внимание!

**Головичкин Николай Сергеевич
начальник отдела Центра цифровой
трансформации образования**



Правительство
Липецкой
области



Министерство
образования
Липецкой области

Липецкая область - 2025

11